**(一)接新单**

1、教务老师组长与排课专员交接

2、教务主任分派教务老师原则

1)每个教务老师的生源量相持平原则。

2)家长、学员与教务老师的工作风格相匹配原则

3)长短单、单科及全科单的合理分配原则。

注：必须保证新生第一次上课时教务老师在场。避免出现新生上课时，教务老师休息。

3、与咨询顾问核实资料及做好交接工作

教务老师拿到新单后，仔细阅读咨询老师转交的档案材料，了解学生全部信息，与咨询顾问做好交接工作，确定是否清款。对于咨询顾问交接的特殊注意事项要特殊注意，及时跟办、反馈结果。

4、打出学员课表

根据学员班号，打出学员课表，并根据家长及学员要求核查课表时间安排的准确性、合理性。

5、对学员的课前提醒

1)进行自我介绍，留下联系电话。

2)与家长核实基本信息(签约总课时、补习科目、第一次上课时间、等相关信息)。

3)对于中心各项制定的告知工作(到前台签到、持听课证上课、告知上课地点、上课不要迟到，强调上课纪律问题、上课所需要的各种相关资料)。

4)了解学员近期的学习情况及对教师的相关要求，并将信息及时的反馈给任课教师。

6、对教师的课前提醒

1)进行自我介绍，留下联系电话。

2)提醒教师该科目分配的课时量、第一次上课时间、上课地点、及学员相关情况及要求反馈给任课教师(学员姓名、年级、学校，课时量等)。

3)对于中心各项制定的告知工作(到前台签到、上课不要迟到、强调上课纪律问题)。

7、与咨询顾问、教师召开三方沟通会议

教务老师接到新单，确定学员的各科任课教师后，召开咨询顾问、各科教师的三方沟通会议，对新学员的基本情况及特殊要求有详细了解，提高整个团队的服务意识与服务质量，确保第一次无教学事故。

8、第一次课前接待

1)与家长建立良好的沟通。将课程表交给家长，及时听取家长相关意见，及时反馈。

2)与家长核实任课教师是否在上课前与学员及家长进行过电话沟通。

3)是否收到教师的教学计划（临时计划，正式授课计划于2-3次课后上交）。

9课后回访

1)从任课教师那里得到学员现在的学习情况，及整个上课过程是否顺利，对学员学习情况的分析。

2)与家长进行课后回访，了解家长的反馈意见，对于家长提出的问题，及时给予解决，第一次课后回访尤为重要。

**(二)课程安排**

1、定时核查学员签到表

定时核查学员的签到表，准确统计、记录学员的已上课时。按照要求将相关内容填写完整。

注：学员、任课教师每次上课前都要到前台签到，如有请假、调课、临时取消课程等需要在备注内注明。

2、调课

根据学员要求或其它意外情况，重新调整学员的课程安排。

注：在系统内查看相应教师的课表，核查教师的时间是否满足学员需求。如时间满足则按需求填写《调课申请表》。将调整后的安排及时通知学员。如时间不能满足，根据学员、教师的实际情况进行协调、沟通。妥善解决问题，不能影响学员的正常上课。

3、加课

指对学员某一(几)个科目的课程在一周内上课的次数或小时数进行增加。

注：在系统内查看相应教师的课表，根据教师的时间安排及学员的要求与排课专员沟通课程的安排，并及时将课程的调整通知学员，不要影响学员正常上课。

4、课程取消

得到学员课程取消消息时，教务老师要在第一时间通知任课教师(若有助教课程，也要及时通知助教教师，并将系统内的未上课程取消、通知前台该学员取消的相关课程。

5、补课

由于学员、教师请假、迟到等原因所落下的课时，进行补课安排。

注：对于学员课程的调整应及时通知学员、及任课课教师。如果因通知不及时而造成的投诉由教务老师承担全部责任。

**(三)例行回访**

1、例行回访

1)每两周至少一次电话回访或面谈，将学员的学习情况及时反馈给家长

2)对电话回访出现的家长投诉，重点关注。

3)每周一、周五下班前将《电话回访》进行汇总、上报。

2、反馈沟通

1)对自己无法解决的投诉汇总，及时上报。

2)对需要中心负责人处理的投诉，应先进行学员情况的调查核实，了解引发投诉的原因。

**(四)结课提醒**

学员最后三次课阶段，教务老师需与教师加强沟通，了解学员的整个学习过程及学习效果，了解教师下一步的教学计划，及时与家长进行信息反馈，做好续推课程的准备工作。

**(五)行政管理**

即教学秩序维护。包括：

1)定期巡场，维护正常的教学秩序，

2)各种突发事件处理。

(六)事故处理

l、事故预防

认真细致的做好日常服务管理工作和教学监督工作，杜绝隐患，最大限度预防事故发生。

2、投诉处理

1)对学员和家长提出的投诉及时处理并将处理结果反馈给家长和学员，直至满意。

2)每天18：00下班前将当天发生的投诉进行汇总并上报，分析数据和原因，以防止再次发生相同的事故。

3、替换处理

1)对于提出替换教师的，及时了解替换原因，同教学组教师和教学负责人沟通，通过及时调整教学思路、教学模式等办法，尽量挽回，避免因盲目替换造成的重复排课和人力资源浪费。

2)每天18：00下班前将当天发生的替换教师进行汇总并上报，分析数据及原因。

4、退费处理

1)在第一时间得知家长有退费意向，应及时通知咨询顾问此信息。并立即与咨询顾问相配合了解相关情况，查找原因，总结经验教训。最大化挽回中心损失，避免类似情况再次发生。

2)对于无法挽回的退费：

A、与咨询顾问做好交接，由咨询顾问办理退费的手续。

B、通知各科教师课程取消及取消原因。

C、每天18：00下班前将当天发生的替换教师进行汇总并上报，分析数据及原因。

5、汇总事故

每周对发生的事故进行分析上报，总结经验教训。